



Department of Business Administration



# **Developing Creative Abilities as an Approach for Improving the Quality of the Educational Service**

**"An Empirical Study on the South of Egypt Universities"**

**A Thesis**

**Submitted for the Attainment of the Master Degree**

**in Business Administration**

Prepared By

**Mahmoud Kamal Araby Moussa**

**A Demonstrator in Business Administration Department**

**Faculty of Commerce – South Valley University**

Supervised by

**Prof. Dr.**

**Osama Mahmoud Farid**

**Assistant Professor of Business Administration  
Faculty of Commerce – Ain Shams University**

**Dr.**

**Magda Mohammed Abdelhamed**

**Lecturer of Business Administration  
Faculty of commerce – Ain Shams University**

**1437 – 2016**



قسم إدارة الأعمال

# تنمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

"دراسة ميدانية على جامعات جنوب مصر"

Developing Creative Abilities as an Approach for Improving  
the Quality of the Educational Service

"An Empirical Study on the South Egypt Universities"

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

محمود كمال عربي موسي

المعيد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة جنوب الوادي

إشراف

الدكتورة

ماجدة محمد عبد الحميد

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة - جامعة عين شمس

١٤٣٧هـ - ٢٠١٦م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بَدِيعُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ أَنَّى يَكُونُ

لَهُ وَلَدٌ وَلَمْ تَكُنْ لَهُ حَاجِبَةً وَخَلَقَ

كُلَّ شَيْءٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

صدق الله العظيم

القرآن الكريم ،

سورة الأنعام ، الآية (٢١)



## قسم إدارة الأعمال

### رسالة ماجستير

اسم الباحث: محمود كمال عربي موسي ,حاصل علي بكالوريوس التجارة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادي ، بتقدير عام ممتاز مع مرتبة الشرف دور مايو ٢٠١٢ م، تمهيدي ماجستير إدارة الأعمال جامعة عين شمس بتقدير جيد جداً ٢٠١٤ م.

عنوان الرسالة: تنمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

(دراسة ميدانية علي جامعات جنوب مصر)

اسم الدرجة: ماجستير في إدارة الأعمال

لجنة الإشراف:

#### الوظيفة

#### الاسم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد -قسم إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس.

(١) أ.د.م/ اسامة محمود فريد

مدرس إدارة الأعمال - قسم ادارة الاعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس.

(٢) د/ ماجدة محمد عبد الحميد

لجنة قضاة وتقييم الرسالة:

#### الوظيفة

#### الاسم

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة للدراسات العليا  
والبحوث - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

(١) أ.د. / سيد محمود الخولي

أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ ونائب رئيس جامعة أسيوط لشئون  
التعليم والطلاب السابق - كلية التجارة - جامعة أسيوط.

(٢) أ.د. / عادل ريان محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين  
شمس.

(٣) أ.د.م/ اسامة محمود فريد

تاريخ المناقشة: / / م

### الدراسات العليا

إجيزت الرسالة بتاريخ  
بتاريخ: / / ٢٠١٦  
موافقة مجلس الجامعة  
بتاريخ: / / ٢٠١٦

ختم الإجازة  
بتاريخ: / / ٢٠١٦  
موافقة مجلس الكلية  
بتاريخ: / / ٢٠١٦

## لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

تتكون لجنة المناقشة والحكم على الرسالة من كل من السادة:

رئيساً

(١) أ.د / سيد محمود الخولي  
أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة للدراسات  
العليا والبحاث - كلية التجارة - جامعة عين شمس، وعضو  
اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين.

عضواً

(٢) أ.د / عادل ريان محمد  
أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ ونائب رئيس جامعة أسيوط  
لشئون التعليم والطلاب السابق - كلية التجارة -  
جامعة أسيوط، وعضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة  
والأساتذة المساعدين .

مشرفاً

وعضواً

(٣) أ.د.م / أسامة محمود فريد  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد قسم إدارة الأعمال - كلية  
التجارة - جامعة عين شمس، وعضو جمعية منسأ العالمية  
للعاقرة ببريطانيا.

## الإهداء

إلي والدي ووالدتي حباً وحناناً أطال الله عمريهما  
أخي الحبيب **موسي** من كان لي عوناً ونعم  
الأخو السند وصاحب الفضل لها أنا فيه  
بعد الله.

أخوتي (**فهمي** ، **وليد**) وأخواتي (**أمل** ، **عزة**)

من شاركوني أجمل أيام طفولتي وصباي.

**أهديهم جميعاً ثمرة جهدي**

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه ، ملء السموات وملء الأرض وملء ما شئت من شيء بعد، والصلاة والسلام علي أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلي آله وصحبه ومن تبعه بإحسان إلي يوم الدين .

**وبعد** ،،،،،،،،

إِنْطِلَاقًا مِنْ قَوْلِهِ عَزَّ وَجَلَّ "أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ" سورة لقمان، الآية (١٢)

وَأَمَرَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِمُكَافَأَةِ مَنْ صَنَعَ إِلَيْنَا مَعْرُوفًا فَقَالَ : ( مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ ) . رواه أبو داود (١٦٧٢) . وصححه الألباني في صحيح أبي داود

يُطِيبُ لِي عِرْفَانًا بِالْجَمِيلِ أَنْ أُنْقَدِمَ بِجَزِيلِ الشُّكْرِ وَالْعِرْفَانِ إِلَيَّ أُولَئِكَ الَّذِينَ وَقَفُوا بِجَانِبِي لِإِنْجَازِ هَذَا الْعَمَلِ الْمَتَوَاضِعِ وَلَمْ يَبْخُلُوا عَلَيَّ بِمُسَاعَدَةٍ أَوْ إِرْشَادٍ أَوْ تَوْجِيهِ وَأَخْصَ بِالذِّكْرِ:

أستاذي ومعلمي الفاضل الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد المشرف علي الرسالة فهو من علمني كيف يكون الإبداع في الحياة والعمل فقد أمدني بكل ما احتجت إليه من مؤلفات وأستفسارات فيما يخص هذا المجال الرائع وكانت أبتسامته الدائمة في وجهي بمثابة النور الذي أضاء أمامي الطريق وأعطاني القوة الداخلية لإنجاز هذا العمل ، فجزاه الله عني خير الجزاء ومتعه الله بوافر الصحة والعافية .

كما أتوجه بكل الشكر والتقدير والعرفان إلي الأم الحنون رمز التواضع والعطاء ، مثال الأمل والتفائل الدكتورة/ ماجدة محمد جبريل لتفضلها بالإشتراك في الإشراف علي الرسالة، فقد منحتني الكثير من وقتها، وجهدها، وتوجيهاتها، وإرشاداتها، وآرائها القيمة ومدت يد العون لي لإنجاز هذا العمل المتواضع، سائلاً المولي سبحانه وتعالى أن يجزيها عني خير الجزاء .



كما يتقدم الباحث بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي، والأستاذ الدكتور / عادل ريان محمد لتفضلهما بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليها، رغم جسامه أعبائهما وعظيم مسئولياتهما، فلهما من الباحث عظيم الشكر والإمتنان، وجعلهم الله عوناً للبحث العلمي والباحثين وجزاهم الله عني خير الجزاء.

كما يتوجه الباحث بالشكر والعرفان لكل من قدم له يد العون والمساعدة من الأساتذة الأجلاء وأخص بالذكر: الأستاذ الدكتور جمال إبراهيم \_ عميد كلية التجارة بقنا، السيد الأستاذ الدكتور محمد نمر رئيس قسم إدارة الأعمال - جامعة سوهاج، السيد الأستاذ الدكتور محمود عبد الرازق عميد كلية التجارة بإسوان الأسبق، الأستاذ الدكتور علاء تاج الدين \_ رئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة بقنا، وزملائي الأفاضل بقسم إدارة الأعمال، وأخصهم بالذكر أخي وصديقي العزيز حسام الدين موسي من كان لي نعم الأخ والصديق، وزملائي محمود عمر، ياسر سيد، عبد الفتاح سيد، وزميلتي الفاضلة آية كمال وأسرة كلية التجارة جميعاً، فجزاهم الله جميعاً عني خير الجزاء، وزملائي وزميلاتي جميعاً بقسم إدارة الأعمال.

وخالص الشكر والتقدير لكل من لم يتسع المقام لذكره وأسأل الله لكل يد امتدت إلي بالعون حسن الجزاء.

وأخيراً وليس آخراً أدعو الله سبحانه وتعالى أن يتقبل عملي هذا خالصاً لوجهه الكريم فإذا كنت قد وفقت في عملي هذا فالفضل يرجع إلي الله ثم هيئة الإشراف وإن كان هناك سمة خطأ أو نسيان فحسبي أنني أجتهدت فالكمال لله وحده ،،،

**والحمد لله من قبل ومن بعد ،،،**

**الباحث**

## المستخلص

### تنمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

#### "دراسة ميدانية علي جامعات جنوب مصر"

تمثلت أهداف الدراسة في: قياس أثر تنمية القدرات الإبداعية في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعات جنوب مصر ،وتحديد ماإذا كان هناك فروق ذات دلالة معنوية في إجابات مفرداتعينة الدراسة فيما يتعلق بقياس كل من (تنمية القدرات الإبداعية، ومستوي جودة الخدمة التعليمية ) ترجع إلي الخصائص الشخصية والوظيفية لهم، وكذلك توفير معرفة علمية موثقة عن القدرات الإبداعية وجودة الخدمة التعليمية ،وختاماًعرض نتائج الدراسة وإستنتاجاتها وتقديم مجموعة من التوصيات والبحوث المستقبلية إستكمالاًللتك الدراسة، وبناءًأعلي الأهداف السابقة أستند الباحث إلي ،مجموعة من الفروض تمثلت في:

◀ يوجد تأثير معنوي لتنمية القدرات الإبداعية في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعات جنوب مصر عند مستوي دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  .

◀ توجد فروق معنويه بين آراء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب بجامعات جنوب مصر فيما يتعلق بقياس( تنمية القدرات الإبداعية - ومستوي جودة الخدمة التعليمية) ترجع إلي الخصائص الشخصية والوظيفية لهم عند مستوي دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  .

ولتحقيق أهداف الدراسة أستخدم الباحثالمنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جامعات جنوب مصر (جامعة سوهاج- جامعة جنوب الوادي-جامعة أسوان) وتمثلت عينة الدراسة في ٤٥٠ مفردة مقسمة إلي كليات عملية ونظرية وتمثلت وحدة المعاينة في أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب وأستخدمت إستمارة الإستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وبعد تناول العرض النظري في متن الدراسة وإستكمالآله جري جمع وتحليل البيانات وإختبار الفروض بإستخدام برنامج (SPSS V. 22) وتم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي علي بيانات الدراسة وفرضياتها.

توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أبرزها:

◀ يوجد تأثير ذي دلالة معنوي لتنمية القدرات الإبداعية في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعات جنوب مصر " عند مستوي دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  .

- ◀ وأن المتغير المستقل (التفسيري) القدرات الإبداعية إستطاع أن يفسر (٦١%) من جودة الخدمة التعليمية في جامعات جنوب مصر، أما النسبة الباقية (٣٩%) تعزي إلى عوامل أخرى لم تدخل في العلاقة الإنحدارية بالإضافة إلي الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس... وغيرها. وأن أي زيادة في تنمية القدرات الإبداعية يؤدي إلي تحسين في مستوى جودة الخدمة التعليمية بمقدار ٤٩ وحدة.
- ◀ توجد فروق معنويه بين آراء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب بجامعات جنوب مصر فيما يتعلق بقياس (تنمية القدرات الإبداعية - ومستوي جودة الخدمة التعليمية) ترجع إلي الخصائص الشخصية والوظيفية لهم عند مستوي دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

# Abstract

## **Developing Creative Abilities as an Approach for Improving the Quality of the Educational Service**

### **"An Empirical Study on the South Egypt Universities"**

The objectives of the current study are include in measuring the effect of developing the creative abilities on improving the level of educational service quality at the South of Egypt universities, determining there are significant differences in the answers of the study's sample items with regard to measuring (creative abilities development- and the level of educational service quality) are attributable to their personal and functional characteristics, and also providing registered scientific knowledge about creative abilities and the quality of educational service. Finally, study results and conclusions are presented in addition to a number of recommendations and future researches for completing the current study. Based on the previous targets, the researcher depended on:

A number of study hypotheses are represented in .there is an effect of developing the creative abilities in improving the level of educational service quality at South Egypt universities at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ) , There are significant differences in the opinions of faculty members, their assistants, faculty employees, and students at South Egypt universities with regard to measuring ,creative abilities development- and the level of educational service quality, that are attributable to their personal and functional characteristics at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ).

For the purpose of achieving study objectives, **the researcher uses the descriptive and analytical items**, the population of the research is consisted of South Egypt universities (Suhag University- South Valley University- Aswan University) and study sample is represented in 450 members divided into practical and theoretical faculties. Inspection unit is consisted of in faculty members, their assistants, faculty employees, and students, the questionnaire technique is used as a main tool for collecting data.

After discussing the Literature Review, the data have been collected and analyzed, and hypotheses have been tested using (SPSS V. 22) program. Many statistical methods have been used to analyze the study's data and testing its hypotheses .

**The most important conclusions of the study are:**

- That is a significant impact of creative abilities development on improving the level of educational services quality at South Egypt universities at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- The dependent variable (the explanatory variable) of creative abilities explains 61% of educational service quality at south Egypt universities, while the remaining percent (39%) is attributable to other factors not included in the regression relation in addition to the random errors resulting from the method used in selecting the sample and the measurement accuracy.....etc. Any change in developing the creative abilities leads to improving the level of educational service quality by 0.49 unit .
- There are significant differences in the opinions of faculty members, their assistants, faculty workers, and students at South Egypt universities with regard to measuring (creative abilities development- and the level of educational service quality) that may be attributable to their personal and functional characteristics at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## قائمة المحتويات

أولاً: فهرس الموضوعات		
م	الموضوع	رقم الصفحة
أ	الغلاف	
ب	الآية القرآنية	
ج	صفحة العنوان	
د	لجنة المناقشة والحكم علي الرسالة	
هـ	الإهداء	
ز	الشكر والتقدير	
ط	مستخلص باللغة العربية	
ك	مستخلص باللغة الإنجليزية	
م	فهارس الدراسة	
٤٠-١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
١	مقدمة الدراسة	١/١
٢	المصطلحات العلمية المستخدمة في الدراسة	٢/١
٦	الدراسة الاستطلاعية	٣/١
٧	الدراسات السابقة ١/٤/١ الدراسات السابقة المتعلقة بالقدرات الإبداعية ٢/٤/١ الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية ٣/٤/١ التعليق العام علي الدراسات السابقة	٤/١
١٧		
٢٨		
٢٩	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	٥/١
٣١	أهداف الدراسة	٦/١
٣٢	متغيرات الدراسة وكيفية القياس	٧/١
٣٣	فروض الدراسة	٨/١
٣٤	أهمية الدراسة	٩/١
٣٦	منهج وأسلوب الدراسة	١٠/١

أولاً: فهرس الموضوعات		
م	الموضوع	رقم الصفحة
١١/١	حدود الدراسة	٣٨
١٢/١	خطة الدراسة	٣٩
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للقدرات الإبداعية (المفاهيم والمصادر)</b>		
١/٢	مقدمة الفصل	٤١
٢/٢	ماهية الابتكار والإبداع والقدرات الإبداعية	٤٢
٣/٢	الأركان الأساسية للمزيج الإبداعي	٥٢
٤/٢	مستويات الإبداع	٥٤
٥/٢	المتطلبات (القدرات) المكونة للإبداع	٦٠
٦/٢	معوقات تنمية القدرات الإبداعية	٧٤
٧/٢	خلاصة الفصل	٨٣
<b>الفصل الثالث: الإطار النظري لجودة الخدمة التعليمية (المفاهيم والقياس)</b>		
١/٣	مقدمة الفصل	٨٤
٢/٣	مفهوم جودة الخدمة التعليمية	٨٥
٣/٣	منظومة الجودة في الخدمة التعليمية	١٠٠
٤/٣	قياس جودة الخدمة التعليمية	١٠٦
٥/٣	معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية	١١٩
٦/٣	معوقات ادخال تحسينات في جودة الخدمة التعليمية	١٢٣
٧/٣	متطلبات تحسين جودة الخدمة التعليمية	١٢٥
٨/٣	خلاصة الفصل	١٣١
<b>الفصل الرابع: تنمية القدرات الإبداعية (العوامل والأساليب)</b>		
١/٤	مقدمة الفصل	١٣٣
٢/٤	مكونات الإبداع في العملية التعليمية	١٣٤
٣/٤	العوامل المشجعة (المحفزة) علي تنمية القدرات الإبداعية	١٣٥